

INFORME DE RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES 2017(CARTA DE SERVICIOS)

1. ANTECEDENTES

El plan de mejora 2017 se firmó el 18 de abril como una de las acciones que conforma la implantación de la Carta de Servicios en el Centro municipal de Servicios Sociales de Alhama de Murcia (CMSSSS). Es una novedad que debe incorporarse a la rutina diaria de cada una de nosotras y su implantación se proponía de forma progresiva. Las trabajadoras del Centro consideramos la mejora continua como un proceso para alcanzar la calidad total en la prestación de servicios del CMSSSS. Lo que pretendemos es poner énfasis en la capacidad que tiene el **Centro** para **evolucionar** y **progresar**, para obtener unos resultados eficientes y de calidad. Se trata de un documento vivo, abierto, que pretende la excelencia.

El CMSSSS se encuentra en fase de incorporación de un PLAN DE MEJORA a su filosofía, para ello se han tenido en cuenta y superado tres elementos:

1. Documentación. Se habla de plan de mejora cuando las trabajadoras del centro conocen las acciones conjuntas que se llevarán a cabo para la mejora de la prestación de los servicios. Este es un elemento transversal e imprescindible para la mejora continua
2. Participación conjunta. El trabajo realizado en grupos, la implicación de todos los miembros del equipo y que todas conozcamos las acciones conjuntas que se han llevado a cabo para mejorar la calidad en la prestación del servicio es imprescindible. La gestión de la carta de servicios debe ser transversal y no solo parcial
3. Sistema de medición. Los procesos en el área de Servicios Sociales deben ser evaluados de manera oportuna, para ello se establecen unos indicadores de gestión que miden los resultados obtenidos y una encuesta de satisfacción del usuario.

2. ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS DE MEJORAS Y SUS RESULTADOS

Por todo lo expuesto, los resultados que obtenemos del plan de mejora continua planteado para el año 2017 son los que a continuación se relacionan:

1. No se han podido elaborar **los procesos** de cada uno de los servicios que faltaban en la CS (Familia, inmigración, absentismo escolar, inclusión, SAD, Centros de día, comida a domicilio, información y orientación, atención psicológica, asesoría jurídica, etc) somos conscientes que nos falta formación en este sentido y como tal quedará reflejado en el Plan de mejora de 2018. 
2. Se ha trabajado sobre un **nuevo organigrama de Centro**, que se encuentra elaborado y finalizado, si bien por tratarse de un documento vivo se irá actualizando según se vayan sucediendo modificaciones en la organización del CMSSSS. 

3. Se ha elaborado un **registro interno de todos los compromisos internos del CMSSSS** para su seguimiento y evaluación que ayuda a sistematizar e informatizar los procesos de la carta de servicios. 
4. Queda pendiente **informatizar el cuestionario de satisfacción de usuarios** para que desde un enlace electrónico en la nueva WEB pueda ser cumplimentada por los ciudadanos para 2018 
5. Pendiente ha quedado también elaborar una **guía electrónica de servicios** que será parte del plan de innovación del Centro y se reflejara en el Plan 2018. 
6. En relación a la **mejora de las infraestructuras** para conseguir una atención de calidad que guarde el principio de confidencialidad y respeto al ciudadano, decir que se han estudiado diversas propuestas que no han dado resultados tal y como se menciona en el informe de necesidades, seguiremos trabajando alternativas en el año 2018. 
7. Durante el año 2017 no se ha podido hacer un **análisis semestral de las encuestas de satisfacción, quejas y sugerencias** para poder realizar acciones de mejora por haber iniciado el proceso de recogida de encuestas tarde, concretamente el pasado 10 de enero de 2018 
8. No se ha realizado más **formación** por parte de las trabajadoras del CMSSSS en el año 2017 relacionada con procesos de calidad en la prestación de servicios, idiomas e informática entre las profesionales. 
9. No se ha podido realizar una **encuesta de clima laboral** entre las trabajadoras del Centro de SS.SS durante el año 2017 
10. No se ha conseguido ninguna novedad para mejorar la **desigualdad laboral y salarial** entre las profesionales del Centro, manteniéndose la desigualdad salarial entre el personal funcionario y el laboral de este centro. 

Todos los aspectos no afianzados en el año 2017 y que consideramos importantes de cara a su consecución se mantienen para el Plan de mejora de 2018.

En Alhama de Murcia, a 21 de junio de 2018

Técnico Responsable del Plan de Mejora de la Carta de Servicios

Fd.: Magdalena Carreño Sánchez



Vº Bº

Técnico Responsable de la Carta de Servicios

Fd.: M^a Ángeles Romero García.

Vº Bº

Directora-Coordinadora de Servicios Sociales

Fd.: Eva M^a León Cánovas